

## **Gradimento Servizio EVENTI, BIBLIOTECHE E ARCHIVI (ex Concessione Sale Monumentali) 2025**

- Questionario con accesso libero attivo dal 25 luglio 2022.
- Le seguenti analisi sono state effettuate prendendo come riferimento il periodo che va dal 1° gennaio 2025 al 31 dicembre 2025.
- Click sul link di accesso 63, di cui 40 questionari completati (63,5%).
- Gli utenti sono venuti a conoscenza del servizio per la Concessione Sale Monumentali principalmente per esperienze passate (67,7%), attraverso gli uffici dell'amministrazione comunale (22,6%), attraverso il contatto di Fondazione Destination Florence (6,5%) e solo il 3,2% attraverso il portale dei Servizi Online.
- La valutazione media da 0 a 4 per la chiarezza delle informazioni che guidano all'utilizzo corretto della procedura di concessione è pari a **3,33 su 4**.
- Per avere assistenza/informazioni in merito alle procedure amministrative e alla disponibilità delle sale, l'81,0% si è rivolto principalmente all'ufficio competente tramite e-mail e il restante 19,0% tramite telefono. L'assistenza è stata valutata con un punteggio di 3,31 su 4 per la tempestività e di 3,45 per la risolutezza.
- Rispetto alle procedure amministrative, il 27,9% considera migliorabile il reperimento/comprendimento dei dati da inserire nel modulo di richiesta; il 13,1% la consultazione del regolamento; l'11,5% la consultazione del disciplinare; il 4,9% la procedura di pagamento.
- Complessivamente la pagina web dedicata alle Sale Monumentali ha ottenuto una valutazione media di **3,36 punti su 4**.
- Per presentare richiesta di concessione è necessario compilare il MODULO DI RICHIESTA. Questo ha ricevuto un punteggio medio di 3,4 su 4 per la chiarezza e comprensibilità; 3,43 per la facilità di compilazione; 3,35 per la velocità di compilazione.
- Durante la Fase Istruttoria, è possibile effettuare il SOPRALLUOGO negli ambienti richiesti: l'85% dei rispondenti ha deciso di effettuare il sopralluogo. Il personale incaricato è stato valutato sull'aspetto della disponibilità e collaborazione con un punteggio medio di 3,8 su 4; per la soddisfazione delle richieste con 3,8 su 4, e con un punteggio pari a 3,7 per aver fornito il materiale informativo necessario dell'ambiente.
- In merito all'iter amministrativo, i tempi di risposta del personale incaricato hanno ricevuto un punteggio pari a 3,45 su 4.

- Durante le Fasi di allestimento e disallestimento dell'evento, il 75% degli utenti ha avuto necessità di assistenza. Il personale incaricato è stato valutato con un punteggio medio pari a 3,7 su 4 sia per disponibilità e collaborazione, sia per la soddisfazione delle richieste e per aver fornito il materiale informativo necessario dell'ambiente.
- L'assistenza fornita dal personale incaricato riguardo alla risoluzione delle problematiche che si sono presentate durante lo svolgimento dell'evento è stata valutata con un punteggio medio di 3,6 su 4 sia per la tempestività che per la risolutezza.
- Il supporto fornito dal personale incaricato per l'applicazione del Protocollo del Cerimoniale durante lo svolgimento dell'evento è stato valutato con un punteggio medio di 3,73 su 4 per la tempestività e di 3,75 per la risolutezza.
- In sintesi, l'esperienza per la Concessione Sale Monumentali è stata valutata con un punteggio medio di **3,60 su 4** (nel 2024 era 3,78).